

	PROCESO DE GESTIÓN CASSIMA		GCS-FO-41
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 09/03/2015	PAG. 1 DE 1

PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Operación Líneas de Servicios <b>SUBPROCESO:</b> Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial		Planificar, implementar, realizar seguimiento en el cumplimiento de los requisitos definidos con el cliente.		
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO				
Gerente General → Director de Operaciones → Consultor Líder → Consultor de Campo				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Servicio de Consultoria o Asesoría				
Gestión Estratégica Gestión Comercial Cliente	Correo de Aceptacion de Cotización/ Contrato / Orden de Servicio	Realización de la Auditoria o Visita de Diagnostico	Informe de Visita o Auditoria de Diagnostico	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Cliente
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informe de Visita o Auditoria de Diagnostico	Diseño del Cronograma de Trabajo e identificación de recursos necesarios para el servicio	Cronograma de Trabajo Proyecto Identificación de Recursos	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial

Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Identificación de Recursos	Se cuenta con personal al interior de la empresa	Asignación del Consultor Líder y el Consultor de Campo	Consultor Líder asignado Consultor de Campo asignado Recursos Tecnológicos asignados	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
		No se cuenta con recursos al interior de la empresa	Solicitud del Consultor Líder y/o Consultor de Campo Solicitud de recursos tecnológicos	Requisición de Personal Requisición de Recursos Tecnológicos	Gestión Estratégica Gestión Administrativa (*Recursos Humanos) Gestión IT Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Cronograma de Trabajo Proyecto Recursos Asignados al Proyecto	Definición de la Metodología de Consultoría con el Cliente		Definición de Metodología de Trabajo	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Cliente
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Cronograma de Trabajo Proyecto Definición de Metodología de Trabajo	Prestación del Servicio de Consultoría y generación de informes.		Informes Mensuales de Actividades Actas de Reunion Control de Actividades Diarias Servicio prestado	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Gestión Contable y Financiera Cliente
Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informes Mensuales de Actividades Actas de Reunion Servicio prestado	Gestión para facturación del servicio prestado		Informes Mensuales de Actividades Actas de Reunion Documentos del Cliente	Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Gestión Contable y Financiera Cliente

### Servicio de Auditorías

Gestión Estratégica Gestión Comercial Cliente	Correo de Aceptacion de Cotización/ Contrato / Orden de Servicio	Selección de Auditor de acuerdo a competencias	Auditor seleccionado	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Auditor seleccionado	Informe al cliente sobre Auditor seleccionado para la auditoría y solicitud de documentación necesaria para realizar el Plan de Auditoría (conforme al alcance de la actividad)	Solicitud de documentación	Cliente
Cliente	Información solicitada	Realización del Plan de Auditoría	Plan de Auditoría	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Cliente	Aceptación del Plan de Auditoría	Planificación de la auditoría de acuerdo a la revisión de documentos, y generación de listas de chequeo, según corresponda.	Conocimiento previo de la Organización Listas de Chequeo (cuando sea requerida)	Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Cliente	Conocimiento previo de la Organización	Preparación de logística.	Logística	Gestión Estratégica Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Cliente
Cliente	Logística Plan de Auditoría Lista de Chequeo (cuando sea requerida)	Realización de la Auditoría	Auditoría realizada Listas de Chequeo(cuando sea requerida) diligenciadas y/o apuntes	Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Auditoría realizada Listas de Chequeo (cuando sea requerida) diligenciadas y/o apuntes	Generación de informe de auditoría	Informe de Auditoría	Gestión Estratégica Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informe de Auditoría	Entrega de soportes para la factura	Soportes para facturación	Gestión Contable y Financiera

RECURSOS		REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES		DOCUMENTOS APLICABLES	
<b>Recursos Humanos:</b> Director de Operaciones Consultor Líder Consultor de Campo Consultor Externo  <b>Equipos e Infraestructura:</b> Equipos de cómputo Equipos de comunicación Oficina Sala de reuniones  <b>Financieros:</b> Presupuesto		<b>NORMA</b>	ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. ISO 9001 - 2008 Sistema de Gestión de Calidad	Aplican todos los documentos y formatos vigentes del Sistema de Gestión CASSIMA, codificados en el PROCESO Gestión Operación Líneas de Servicios, SUBPROCESO Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial, relacionados en los Listados Maestros de Control de Documentos y Registros.  Los documentos aplicables al proceso se encuentran ubicados en el portal web de SIG GROUP Dirección: <a href="http://portalsig.grupo-sig.com/usuario/download_doc">http://portalsig.grupo-sig.com/usuario/download_doc</a>	
		<b>LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE</b>	Legislación ambiental vigente aplicable Legislación en SISO aplicable Requisitos aplicables del cliente		
<b>¿QUÉ SE CONTROLA?</b>		<b>¿QUIÉN LO CONTROLA?</b>		<b>FRECUENCIA</b>	<b>MECANISMO DE SEGUIMIENTO O INDICADOR DE GESTIÓN</b>
Prestación del servicio		Director de Operaciones		Anual	Indicador: Satisfacción del cliente
Prestación del servicio		Director de Operaciones		Mensual	Indicador: Atención y Solución de Quejas que afectan la prestación del servicio
Prestación del servicio		Director de Operaciones		Trimestral	Indicador. Quejas y reclamos que afecten la prestación del servicio
Competencias del personal consultor		Director de Operaciones		Mensual	indicadores: Cumplimiento en definición de planes de carrera Cumplimiento Capacitaciones personal consultoría Cumplimiento ejecución de evaluación de desempeño de personal
<b>ELABORADO POR</b>			<b>REVISADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>
<b>NOMBRE Y CARGO</b>	PEDRO ALFONSO FERNÁNDEZ CONSULTOR LÍDER		<b>NOMBRE Y CARGO</b>	ANDRÉS NIÑO DIRECTOR DE OPERACIONES	<b>NOMBRE Y CARGO</b> DIANA CANO GERENTE GENERAL
<b>FECHA</b>	29/01/2015		<b>FECHA</b>	10/03/2015	<b>FECHA</b> 11/03/2015